

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* (WOM) MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

RIFKY NOVIANTI

YESSY ARTANTI

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,
Kampus Ketintang, Surabaya 60231
E-mail: rfknovianti@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze and discuss the influence of the influence of the service quality on wom through satisfaction as intervening variable. The type of this research is quantitative. Techniques of sampling using judgemental sampling with sample size of 220 respondents. Data analysis techniques using PASW Statistics 18 software and AMOS 20. Result of the research shows that there is a direct influence of service quality on customer satisfaction, there is a direct influence of satisfaction on Word of Mouth (WOM), there is a direct influence service quality on WOM. In this study the role of customer satisfaction as an intervening variable indirect influence service quality on Word of Mouth (WOM) have lower results, so without variable satisfaction as intervening variables, relationships of service quality on Word of Mouth (WOM) remains significant.*

Keywords: *service quality, satisfaction, and Word of Mouth (WOM).*

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini menjadikan penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Masyarakat dengan berbagai macam kebutuhannya selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapatkan kepuasan, maka akan menimbulkan pandangan negatif mengenai pelayanan publik dalam lingkungan masyarakat. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Kondisi kesadaran akan kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat berarti dalam beberapa tahun terakhir. Tantangan bagi pemerintahan yang akan datang ialah bagaimana untuk

dapat terus meningkatkan keadaan kesehatan sambil memperbaiki dan membangun sistem kesehatan di era ini.

Asuransi kesehatan salah satunya merupakan penyedia pelayanan kesehatan masyarakat. Asuransi kesehatan yang dikelola oleh swasta maupun pemerintah kini berlomba-lomba dalam memenuhi kepuasan masyarakat mengenai pelayanan kesehatannya. Masing-masing asuransi memiliki keunggulannya tersendiri dalam menghadirkan pelayanan yang maksimal. Salah satu program pelayanan pemerintah yang ditunjang dari pembiayaan kesehatan adalah Askes (Asuransi Kesehatan) yaitu sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Pelanggan memiliki kekuatan yang besar dalam menentukan barang atau jasa apa yang mereka inginkan dan juga

bagaimana penilaian mereka terhadap merek yang dikonsumsi. Oleh karena itu, salah satu tantangan dari sebuah bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Menurut Barnes (dalam Rahmawati, 2014) memiliki pelanggan yang loyal akan mendapatkan banyak keuntungan, diantaranya adalah membuat pelanggan meningkatkan proporsi pembelanjaan, membuat pelanggan melakukan WOM, membuat pelanggan kurang sensitif terhadap harga, serta membuat perusahaan menghasilkan keuntungan yang lebih besar.

Peranan WOM sangat penting bagi para penyedia jasa agar konsumen tertarik mengkonsumsi jasa yang ditawarkannya. Sebelum mengkonsumsi suatu jasa konsumen sering kali mengandalkan informasi dari orang lain yang telah mempunyai pengalaman mengkonsumsinya atau dari para ahli berdasarkan pengetahuannya (Sinaga, 2011). WOM tercipta salah satunya dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bagi perusahaan akan memungkinkan terciptanya WOM yang menguntungkan bagi perusahaan dalam jangka panjang sehingga semakin banyak orang yang membeli serta menggunakan produk atau jasa (Agustina, 2011:26). Kepuasan pelanggan dipandang sebagai salah satu faktor terbaik untuk laba masa depan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa (Lupiyoadi, 2013:204). Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya program pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Menurut Sinaga (2011) kualitas layanan memiliki banyak manfaat dan keuntungan selain menciptakan kepuasan pelanggan, kualitas

layanan merupakan suatu usaha yang dapat menciptakan adanya sebuah WOM dapat berjalan dengan baik, perusahaan dapat menciptakan WOM yang baik dengan memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan.

Begitu pentingnya kepuasan para pelanggan bagi kelangsungan sebuah pelayanan publik, maka pemerintah terus melakukan perbaikan dalam hal kualitas pelayanannya. Dengan disahkannya UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) pada 1 Januari 2014, maka PT Askes (Persero) dan PT (Persero) Jamsostek ditransformasi menjadi BPJS Kesehatan. BPJS sendiri juga didasari oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan yang mana berisi mengenai ketentuan dan peraturan BPJS serta kewajiban BPJS dalam memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan yang sama rata terhadap setiap peserta BPJS. BPJS menjadi sebuah tema menarik untuk didiskusikan, mengingat banyaknya pro-kontra yang terjadi di lapangan. Berikut adalah tabel 1 mengenai jumlah keluhan lima Pelayanan Publik tertinggi di Kota Surabaya Tahun 2012 – 2014.

Tabel 1. Jumlah Keluhan Pelayanan Publik di Kota Surabaya Tahun 2012, 2013, 2014

Tahun 2012	Jumlah Keluhan	Tahun 2013	Jumlah Keluhan	Tahun 2014	Jumlah Keluhan
BNP (Kantor Pertanahan)	28	PT. KAI	408	BPJS	171
Desa atau Kelurahan	23	Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah	72	Walikota	107
PDAM	18	Desa atau Kelurahan	47	Desa atau Kelurahan	88
Kepolisian	14	BNP (Kantor Pertanahan)	38	BNP (Kantor Pertanahan)	27
Dispenduk Capil	10	Dispenduk Capil	18	Dinas Pekerjaan Umum	26

Sumber : Komisi Pelayanan Publik Jawa Timur, 2015.

Menjadi badan pelayanan publik dengan jumlah keluhan terbanyak juga berbanding terbalik

dengan beberapa kemudahan yang telah diberikan oleh BPJS, salah satunya adalah memperbanyak faskes yang bekerja sama dengan BPJS. Mengajak rumah sakit swasta sebagai salah satu faskes BPJS akan memudahkan pasien dalam merasakan pelayanan BPJS. Meningkatnya jumlah rumah sakit swasta di Surabaya menjadikan masyarakat memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Itu alasannya setiap rumah sakit hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain.

Salah satu rumah sakit swasta di Surabaya yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan adalah RSI Jemursari Surabaya. RSI Jemursari Surabaya adalah RS swasta yang dianggap sebagai model terbaik BPJS pada tahun 2014, antara lain dengan menyediakan loket BPJS pendaftaran khusus untuk pasien BPJS, BPJS *Center*, menyediakan kantor Bank BRI untuk melayani pembayaran iuran bulanan serta pendaftaran BPJS. RSI Jemursari juga telah banyak mendapatkan apresiasi-apresiasi berkenaan dengan keikutsertaannya dengan BPJS Kesehatan antara lain, menerima studi banding dari RS A Yani dan RS Siti Hajar, mendapat kunjungan dari Kepala BPJS Dr. Fahmi Idris pada Bulan Februari dan Mei 2014, dan mendapatkan gelar model BPJS terbaik di Surabaya, juga mendapat kunjungan dari Mantan Presiden RI Bapak Susilo Bambang Yudhoyono pada Bulan Februari 2015 mengenai keikutsertaannya dalam melayani pasien BPJS dan menyediakan fasilitas yang baik untuk pasien BPJS. Selain itu RSI Jemursari juga mendapat sebuah *ambulance* dari BPJS khusus bagi peserta BPJS Kesehatan pada tahun 2014.

RSI Jemursari Surabaya yang menjadi model terbaik BPJS juga

tidak lepas dari beberapa keluhan pasien mengenai pelayanannya terhadap pasien BPJS. Beberapa keluhan juga banyak muncul di media mengenai pelayanan di RSI Jemursari Surabaya terhadap pasien BPJS. Sehingga dalam hal ini, beberapa apresiasi yang telah diterima RSI Jemursari Surabaya mengenai keikutsertaannya dengan BPJS menjadi kesenjangan terhadap keluhan-keluhan pasien BPJS yang diterima RSI Jemursari sepanjang tahun 2014 hingga 2015.

Berdasarkan fenomena tersebut penting dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap WOM dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* (studi pada pasien BPJS di RSI Jemursari Surabaya).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kualitas layanan jauh lebih sukar didefinisikan dan diukur dibandingkan dengan kualitas barang, jasa bersifat *intangible* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara *personal* di mana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat yang bersamaan. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014:268). Menurut Kotler & Keller (2009:143) kualitas layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Terdapat lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman *et al*; (1998:12-38) antara lain, *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan),

assurance (jaminan dan kepastian), dan *empathy* (empati atau kepedulian).

Pengukuran indikator pernyataan kualitas layanan dalam penelitian ini, peneliti melakukan adopsi pendapat dari Ningrum (2014) dengan tetap menggunakan pengukuran dimensi SERVQUAL Parasuraman *et al* (1988) yaitu antara lain, *tangibles* (kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit, serta kerapian dalam penampilan petugas di rumah sakit), *reliability* (jadwal pelayanan yang tepat dan sesuai, kemudahan dalam prosedur pendaftaran, dan kecepatan pelayanan di apotik), *responsiveness* (kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien, ketanggapan memberikan pelayanan, memberikan informasi yang jelas, serta memberikan pelayanan dengan segera), *assurance* (kesopanan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, dan terjaminnya keamanan pasien), *empathy* (pelayanan tanpa pilih kasih, kesabaran, serta perhatian).

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:204) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:146), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya. Terdapat indikator kepuasan yang disesuaikan dengan obyek penelitian menurut Setyawati (2009) yang diadaptasi oleh penulis antara lain, kepuasan terhadap layanan medis, kepuasan terhadap fasilitas layanan

penunjang medis, kepuasan terhadap fasilitas layanan umum di RS, kepuasan terhadap layanan administrasi RS, dan kepuasan terhadap sikap karyawan.

Word of Mouth (WOM)

Menurut WOMMA dalam Setyawati (2009) WOM memberikan pelanggan alasan untuk membicarakan produk dan layanan anda, dan memudahkan pembicaraan tersebut terjadi. WOM adalah seni dan ilmu membangun komunikasi yang baik dan saling menguntungkan dari pelanggan ke pelanggan maupun pelanggan ke produsen. Pelanggan yang memiliki pandangan kuat akan suatu jasa cenderung lebih vokal menceritakan pengalaman mereka ketimbang yang biasa-biasa saja, dan pelanggan yang tidak puas akan bersuara jauh lebih keras dibanding pelanggan yang puas. Pengukuran indikator WOM menurut Trarintya (2011) yang disesuaikan dengan objek penelitian antara lain, keinginan untuk merekomendasikan, frekuensi komunikasi yang dilakukan mengenai kualitas, keinginan untuk menceritakan hal-hal positif, dan kesediaan untuk mengajak orang lain.

Kualitas Layanan dan Kepuasan

Menurut Lovelock (2010:60) para pelanggan akan cukup terpuaskan selama penyelenggaraan yang dirasakan berada di antara zona toleransi yaitu diatas tingkat layanan memadai. Sedangkan salah satu cara dalam menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa (Lupiyoadi, 2013:204). Menurut Ardani (2011), Saghier dan Nathan (2014), Febriani (2012), Setyawati (2009), Ravichandran (2010), dan Ningrum

(2014) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan dan *Word of Mouth* (WOM)

Menurut Lovelock (2010:216) menunjukkan bahwa hingga taraf dan konten tertentu, WOM memiliki kaitan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan yang dihasilkan. Salah satu manfaat kepuasan pelanggan bagi perusahaan adalah memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (WOM) yang sangat menguntungkan bagi perusahaan dalam jangka panjang sehingga semakin banyak orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut (Agustina, 2011:26). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ardani (2011), Setyawati (2009), Rahmawati (2014), dan Shafiq (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap WOM.

Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* (WOM)

Kualitas layanan yang baik akan memicu pelanggan untuk menceritakan hal tersebut kepada rekan terdekatnya begitu juga sebaliknya, jika seorang pelanggan merasakan kualitas layanan yang buruk maka ia akan mengadukan pengalamannya tersebut bahkan jauh lebih lantang sehingga jika kinerja layanan mendekati atau melebihi tingkat layanan yang diinginkan (*desired service level*), para pelanggan akan sangat senang, para pelanggan ini sangat mungkin akan melakukan pembelian ulang, tetap loyal, dan akan menyebarkan WOM positif (Lovelock, 2010:60).

Berdasarkan penelitian Trarintya (2011), Setyawati (2009), dan Sinaga (2011) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap WOM.

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (H1) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan; (H2) Ada pengaruh kepuasan terhadap WOM; (H3) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap WOM; (H4) Ada pengaruh kualitas layanan terhadap WOM melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konklusif. Jenis rancangan riset pada penelitian ini adalah rancangan riset kausal yang bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat (kausal) antara kualitas layanan terhadap WOM melalui kepuasan.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang berusia minimal 19 tahun dan merupakan pasien BPJS yang pernah merasakan layanan di RSI Jemursari Surabaya baik dari loket pendaftaran BPJS, farmasi, hingga laboratorium minimal sebanyak dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *judgemental sampling*. Ditentukan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini dengan jumlah 220 responden. Data yang digunakan berupa data primer dan sekunder, data diperoleh melalui penyebaran angket di RSI Jemursari Surabaya. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kualitas layanan, variabel terikat yaitu WOM, serta variabel *intervening* yaitu kepuasan.

Kualitas layanan adalah kinerja yang dikeluarkan oleh RSI Jemursari Surabaya yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas layanan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan indikator

antara lain, *tangibles* (kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit, serta kerapian dalam penampilan petugas di rumah sakit), *reliability* (jadwal pelayanan yang tepat dan sesuai, kemudahan dalam prosedur pendaftaran, dan kecepatan pelayanan di apotik), *responsiveness* (kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien, ketanggapan memberikan pelayanan, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan pelayanan dengan segera), *assurance* (kesopanan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, serta terjaminnya keamanan pasien), *empathy* (pelayanan tanpa pilih kasih, kesabaran, dan perhatian).

Kepuasan adalah reaksi suatu perasaan seorang pasien BPJS antara kinerja dari RSI Jemursari Surabaya yang didapat dengan tingkat harapan pasien BPJS setelah merasakan jasa. Kepuasan sebagai variabel *intervening* dalam penelitian ini menggunakan indikator antara lain, kepuasan terhadap layanan medis, kepuasan terhadap fasilitas layanan penunjang medis, kepuasan terhadap fasilitas layanan umum di RS, kepuasan terhadap layanan administrasi RS, dan kepuasan terhadap sikap karyawan.

WOM adalah komunikasi dua arah atau lebih seorang pasien BPJS mengenai layanan dari RSI Jemursari Surabaya yang telah dirasakan sesuai dengan pengalamannya. WOM sebagai variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan indikator antara lain, keinginan untuk merekomendasikan, frekuensi komunikasi yang dilakukan mengenai kualitas, keinginan untuk menceritakan hal-hal positif, dan kesediaan untuk mengajak orang lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, dan dokumentasi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah

skala likert. Skala Skala Likert pada penelitian ini merupakan skala likert yang dimodifikasi dari lima kategori jawaban (skala Likert asli) menjadi empat kategori jawaban yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Modifikasi skala likert dari lima kategori menjadi empat kategori ini dengan meniadakan kategori jawaban tengah (netral atau ragu-ragu) yang mana hal ini akan menjadikan jawaban menjadi bias dan tentu saja tidak diharapkan dalam instrument penelitian (Sugiyono, 2014:107).

Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Setelah melalui uji validitas, diketahui bahwa semua item-item pernyataan dalam indikator untuk variabel kualitas layanan, kepuasan dan WOM memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari *r*-tabel 0,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator dari masing-masing variabel dinyatakan *valid* atau dapat mengukur variabel-variabel tersebut dengan tepat. Setelah melalui uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan variabel memiliki reliabilitas yang baik.

HASIL

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya merupakan salah satu dari tiga instansi yang dikelola oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS), dua yang lainnya adalah Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Yarsis atau kini dikenal dengan UNUSA (Universitas NU Surabaya). Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari resmi dibuka pada tanggal 25 Mei 2002. Rumah Sakit Islam Jemursari merupakan pengembangan dari Rumah Sakit Islam Surabaya jalan A.

Yani. RSI Jemursari Surabaya sudah bekerja sama dengan BPJS pada saat masih menjadi Askes. RSI Jemursari Surabaya mempunyai tujuan yang sama dengan BPJS yakni membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang mudah.

RSI Jemursari Surabaya merupakan salah satu rumah sakit dengan segudang prestasi antara lain, Tahun 2007 berhasil meraih juara 1 dalam rangka peran "Rumah Sakit pemberantasan *Demam Berdarah Dengue* (DBD)", Tahun 2008 berhasil meraih juara 2 dalam lomba kesehatan lingkungan rumah sakit, Persi Award 2010 pelayanan berbasis SYIFA, Surabaya *Best Service Excellence* 2011 MARPLUS INC, Surabaya *Best Service Excellence* 2013 MARPLUS INC, penetapan Rumah Sakit Tipe B-Non pendidikan, akreditasi 16 pelayanan. Hal tersebut menunjukkan kontribusi RSI Jemursari Surabaya yang membanggakan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya. Selain itu beberapa hal yang telah diraih oleh RSI Jemursari Surabaya mengenai keikutsertaannya dengan BPJS antara lain, melayani masyarakat menengah kebawah dengan pelayanan yang terjangkau termasuk pelayanan dengan biaya tinggi hemodialisa, bedah jantung, dan lain-lain. Beberapa apresiasi juga telah didapat oleh RSI Jemursari Surabaya antara lain, menerima studi banding dari RS A Yani dan RS Siti Hajar pada Tahun 2014, mendapat kunjungan dari Kepala BPJS Dr. Fahmi Idris pada Tahun 2014, mendapat apresiasi sebagai RS model BPJS terbaik periode Tahun 2014, mendapatkan sebuah *ambulance* khusus bagi pasien BPJS di Tahun 2014, mendapat kunjungan dari Bapak Susilo Bambang Yudhoyono pada Tahun 2015.

Berdasarkan apresiasi yang telah didapat oleh RSI Jemursari

Surabaya tentu saja ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh RSI Jemursari Surabaya bagi para pasien BPJS antara lain, Bank BRI yang tersedia bagi pasien BPJS untuk membayar iuran tiap bulan maupun pendaftaran pasien BPJS secara *online*, BPJS Center yang tersedia bagi pasien BPJS untuk mengurus segala legalisasi untuk rujukan ke RS lainnya atau tersedia bagi pasien BPJS yang mengalami kesulitan atau masalah, serta lokasinya yang dekat dengan resepsionis, loket pendaftaran tersendiri bagi pasien BPJS, *ambulance* tersendiri bagi pasien BPJS, melayani Hemodialisa bagi pasien BPJS. Begitu banyaknya apresiasi dan prestasi yang didapat oleh RSI Jemursari Surabaya, menjadikan RSI Jemursari Surabaya mendapatkan gelar sebagai model BPJS terbaik di Surabaya, tentu saja gelar tersebut menjadi hal yang membanggakan bagi RSI Jemursari Surabaya.

Sebelum melakukan pengujian dengan *path analysis*, dilakukan uji normalitas, *linieritas*, dan *outlier*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Amos 21 didapatkan hasil uji *normalitas multivariate* adalah sebesar 1,555 yang berada dalam selang -2,58 hingga 2,58, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi *multivariate normality* sudah terpenuhi. Berdasarkan hasil *linieritas dan outlier* diketahui bahwa nilai sig. kualitas layanan, kepuasan dan WOM sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga telah memenuhi syarat hubungan kualitas layanan, kepuasan, dan WOM bersifat *linear*. Nilai p_2 juga tidak menunjukkan nilai kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini memenuhi dan data layak digunakan dalam estimasi berikutnya.

Berdasarkan hipotesis pertama hingga ketiga terdapat nilai

CR hitung nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel WOM. Artinya hipotesis pertama hingga ketiga diterima.

Setelah mengetahui pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya, maka dapat dilihat pengaruh langsung, tidak langsung, dan pengaruh total dari suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti yaitu hasil perhitungan pengujian hipotesis antar variabel selengkapannya dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini,

Tabel 2. Standardized Direct Effects, Standardized Indirect Effects, dan Standardized Total Effects

		Kualitas Layanan (X)	Kepuasan (Z)
Standardize Direct Effect	Kepuasan (Z)	0,697	0,000
Standardize Indirect Effect	WOM (Y)	0,507	0,177
Standardize Total Effect	Kepuasan (Z)	0,000	0,000
	WOM (Y)	0,123	0,000
	Kepuasan (Z)	0,697	0,000
	WOM (Y)	0,631	0,177

Sumber : *Output Test*, 2015.

Berdasarkan tabel 2 dapat terlihat bahwa besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total dari masing-masing variabel. Untuk menguji signifikan dari koefisien efek tidak langsung (mediasi) juga dapat menggunakan software yang dikembangkan oleh Sobel yang lebih dikenal dengan *Sobel Test*. Hasil

Sobel test dalam penelitian ini seperti pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Sobel test

	Test Statistic	Std.E rror	p-value
K L Sobel Test	8,681	0,018	0,000

Sumber : *Output Sobel Test*, 2015.

Berdasarkan tabel 3 dapat terlihat nilai probabilitas kualitas layanan (X1) signifikansinya sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan WOM artinya, uji mediasi melalui *sobel test* diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur. Tanda searah pada koefisien jalur menunjukkan perubahan yang positif yang berarti bahwa jika responden merasakan kualitas layanan yang baik maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan di RSI Jemursari Surabaya terhadap pasien BPJS. Terbukti dengan beberapa pelayanan yang diberikan oleh RSI Jemursari Surabaya terhadap pasien BPJS antara lain, menyediakan loket pendaftaran khusus bagi pasien BPJS, menyediakan BPJS *Center* yang akan mengurus segala proses rujukan pasien BPJS, menyediakan *ambulance* khusus pasien BPJS, terdapat kantor cabang pembantu BRI untuk pembayaran iuran bulanan pasien BPJS dan pendaftaran, menerima layanan dengan biaya mahal seperti hemodialisa bagi pasien BPJS, beberapa pelayanan

tersebut yang diberikan RSI Jemursari Surabaya mampu menciptakan kepuasan tersendiri bagi pasien BPJS. Sehingga RSI Jemursari Surabaya harus konsisten dalam memberikan kualitas layanan yang baik bagi pasien BPJS.

Hasil tersebut mendukung penelitian dari Ardani (2011), Nathan dan Saghier (2014), Febriani (2014), Setyawati (2009), Ravichandran (2010), dan Ningrum (2014) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Pengaruh Kepuasan terhadap WOM (Word of Mouth)

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan berpengaruh positif terhadap WOM secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur. Tanda searah pada koefisien jalur menunjukkan perubahan yang positif yang berarti bahwa jika responden merasakan kepuasan maka akan meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan WOM, maka dari itu RSI Jemursari Surabaya harus konsisten dalam memberikan kepuasan bagi pasien BPJS baik dari kepuasan pada layanan administrasi, kepuasan akan pelayanan di laboratorium, kepuasan kecepatan pelayanan di farmasi dan pelayanan di poli umum, serta kepuasan akan sikap dari karyawan di RSI Jemursari Surabaya, sehingga mampu memunculkan keinginan pasien BPJS untuk melakukan getok tular atau menceritakan pengalamannya pada rekan-rekan terdekatnya mengenai kepuasannya terhadap RSI Jemursari Surabaya.

Hasil tersebut mendukung penelitian oleh Ardani (2011), Setyawati (2009), Rahmawati (2014), dan Shafiq (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap WOM.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap WOM (Word of Mouth)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap WOM secara langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur, tanda searah pada koefisien jalur menunjukkan perubahan yang positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima oleh pasien BPJS maka akan mempengaruhi mereka untuk melakukan WOM kepada rekan terdekatnya mengenai kualitas layanan yang telah ia rasakan. Beberapa kualitas layanan yang telah diberikan RSI Jemursari Surabaya antara lain, menyediakan loket pendaftaran khusus bagi pasien BPJS, menyediakan BPJS *Center* yang akan mengurus segala proses rujukan pasien BPJS, menyediakan *ambulance* khusus pasien BPJS, terdapat kantor cabang pembantu BRI untuk pembayaran iuran bulanan pasien BPJS dan pendaftaran, menerima layanan dengan biaya mahal seperti hemodialisa bagi pasien BPJS, beberapa pelayanan tersebut yang diberikan RSI Jemursari Surabaya mampu menciptakan dorongan bagi pasien BPJS untuk melakukan WOM kepada rekan terdekatnya, yang mana pengaruh dari WOM ini sendiri akan berdampak bagi RSI Jemursari Surabaya, sehingga RSI Jemursari Surabaya perlu untuk meningkatkan kualitas layanannya terhadap pasien BPJS sebagai modal untuk menyebarkan informasi atau berita yang baik mengenai kualitas layanan di RSI Jemursari Surabaya.

Hasil tersebut mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Trarintya (2011), Setyawati (2009), dan Sinaga (2011) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi WOM konsumen kepada rekan terdekatnya mengenai kualitas layanan yang telah ia rasakan pada sebuah jasa.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap WOM melalui Kepuasan

Dalam penelitian ini penggunaan variabel *intervening* yaitu kepuasan yang memiliki peran untuk pasien BPJS memunculkan keinginan WOM mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh RSI Jemursari Surabaya kepada pasien BPJS. Pada hasil penelitian ini, peran variabel kepuasan sebagai variabel *intervening* kualitas layanan RSI Jemursari Surabaya dan WOM memiliki peran yang cukup.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan langsung yang lebih besar antara kualitas layanan di RSI Jemursari Surabaya dengan WOM pasien BPJS dibandingkan hubungan tidak langsung dengan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya variabel kepuasan sebagai variabel *intervening*, hubungan antara kualitas layanan RSI Jemursari Surabaya terhadap WOM yang akan dilakukan pasien BPJS tetap signifikan. Karena kualitas layanan yang diberikan oleh RSI Jemursari Surabaya yang telah dijelaskan sebelumnya mampu mendorong pasien BPJS untuk melakukan WOM. Tanpa melalui adanya kepuasan, pasien dapat langsung melakukan WOM berdasarkan pengalamannya mengenai kualitas layanan RSI Jemursari Surabaya terhadap pasien BPJS.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis data dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 18 dan AMOS 21, dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap WOM, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap WOM, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas

layanan terhadap WOM melalui kepuasan.

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisis data terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, sehingga dapat disarankan beberapa hal diantaranya, bagi peneliti selanjutnya disarankan yang hendak melakukan penelitian mengenai jasa kesehatan, diharapkan menggunakan literatur jurnal yang lebih spesifik yaitu jurnal mengenai jasa kesehatan sehingga untuk pengambilan item pernyataan dapat lebih spesifik dengan obyek penelitian yaitu mengenai jasa kesehatan. Untuk penyedia jasa kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya pada bidang kecepatan pelayanan di farmasi, peneliti dapat menyarankan dengan menyediakan pengiriman obat bagi pasien di RSI Jemursari, untuk biaya pengiriman dapat ditanggihkan pada pasien yang tidak ingin menunggu terlalu lama menunggu dalam peracikan resep, sehingga dapat mengurangi antrean di farmasi RSI Jemursari Surabaya dan mengurangi keluhan pasien akan menunggunya pelayanan di farmasi RSI Jemursari Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, Wayan dan Sri, Ni Wayan. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Wom (Studi di RSUD Wangaya Denpasar). *Journal of Manajemen* 1(2):240-254.
- Agustina, Shinta. 2011. *Pemasaran Management*. Malang:UB Press.
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen* 1(1):1-14.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta:Erlangga.

- Lovelock, Christopher. 2010. *Pemasaran Jasa Jilid 1 Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ningrum, Mustika Rinda. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.
- Parasuraman, A. 1988. SERVQUAL: A Multitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality, *Journal of Retailing*: 12-38.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2013, "Jaminan Kesehatan (BPJS)", (Online).
- Rahmawati, Yuli. 2014. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word of Mouth Pada Pelanggan Motor Honda di Surabaya. *Journal of Business and Management*. 4(1): 15-30.
- Ravichandran, R. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *Journal of Business and Management*. 5(4): 117-124.
- Saghier, Niveen El dan Nathan, Demyana. 2014. Service Quality Dimensions and Customer's Satisfaction of Bank in Egypt. *Journal of Business Research*.
- Setyawati, Indah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth. Tesis. Universitas Udayana.
- Shafiq, Ali. 2013. The Impact of Customer Satisfaction on Word of Mouth (Conventional Bank of Malaysia Investigated). *Journal of Business and Management*. 10(03): 14-23.
- Shafiq, Yasir. 2013. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Business*. Pakistan.
- Sinaga, Eka Mayastika. 2011. Menciptakan Word of Mouth Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen*. 4(5): 1-11.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : ANDI.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth. Tesis. Denpasar. Universitas Udayana.
- www.depkes.go.id. UU Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011, "Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (UU BPJS)". (Online).
- www.kpp.jatimprov.go.id. Daftar Keluhan Pelayanan Publik di Kota Surabaya. (Online).